週刊 全国賃貸住宅新聞

2005年 4・11 No.662 毎週月曜日発行

発行所 ㈱全国賃貸住宅新聞社
〒104-0061 東京都中央区銀座８－12－15
TEL 03(3543)6494(代表)・03(3543)6761(編集部)
FAX 03(3543)6846 http://www.chintai-j.jp
発行人 榎本ゆかり 年間購読料17,000円

今週の主な内容

インターネットが市場を変えた 2005年繁忙期速報 3
都内マンション 2005年問題の行方 10
地域特集「札幌の賃貸住宅」 14
亀岡大郎のトップ対談 プレサンスコーポレーション山岸忍社長 5
賃貸管理の歴史 11
日管協活動レポート 21

神奈川県 大手管理会社に改善要求

「敷金・礼金ゼロ」の広告は問題あり

神奈川県は、ある大手管理会社について「広告表記等について消費者が誤認するおそれがあるため改善が求められる」などとした報告書をまとめ、先月公開した。この管理会社は会員システムを採用しているが、その入会者から「入会金の返還についてトラブルになっている」と県に訴えがあったことからこの会社の「敷金・礼金ゼロ」などの広告手法や契約手法について調査に乗り出していたものだ。報告書について検証する。

入居前に解約も清掃費用を請求

この「会員制賃貸アパートの解約に係る紛争事件報告書」をまとめたのは神奈川県消費者被害救済委員会（以下・委員会）。消費者の被害に係る紛争に関し、あっせんまたは調停を行うことを目的とし、必要に応じて県知事により招集される組織だ。

神奈川の委員会は大学教授や弁護士、経済団体役員など9名で組織されている。県によれば「賃貸住宅の契約に関して委員会が招集されたのは全国でも初のケースではないでしょうか」（消費生活課）という。この委員会が今回問題視したのはどのような点なのかということを検証する前に、委員会に持ち込まれたトラブルの経緯について見てみることにしよう。

ことは申立人（以下Aさん）が平成16年3月28日に賃貸アパート業者（以下B社）の支店を訪れたことに始まる。B社は「敷金・礼金ゼロ」ということを大々的に宣伝しており、Aさんも「B社なら安く入居できる」と考えたという。

B社は会員制度を採用しており、4月20日より入居することで契約したAさんに対し、入会金・年会費、4月20日～5月31日までの部屋利用料など合計21万2710円を請求、Aさんもこれを支払った（詳細については別表参照）。

ところがAさんは事情があり入居をキャンセル、4月15日に解約を申し出た。

それに対しB社は「解約申し出から1カ月後以降の部屋代は日割り計算で返金するが、それ以外は返金できない」と説明。5月15日～5月31日の17日分の3万2360円が戻ってくることとなった。しかし「未徴収の清掃代2万9400円があるので返金額は差し引き2960円になる」と言ってきたという。

Aさんは「新築物件で未入居なのに、なぜ清掃代が必要なのか」と主張したが「ルールで定められている」と聞き入れられず、結局6月21日に2960円が支払われたのみであったという。

後日業者側から返還の申し入れ

疑問を持ったAさんは、市に相談をし、B社本社あてに文書で再度解約を申し出たところ、「部屋の実利用がなかった」として合計8万1280円を返金するとの回答があった。

B社によれば「カギの引き渡しは物件を所管する営業店舗が行うため、退室通知書を受けた管理センターでは、営業店舗がカギを引き渡しているのかどうかが直ちにわからなかった」と、当初清掃費用を請求した理由を説明している。

それに対しAさんは「市に相談して文書を出すと、簡単に対応が変わるなどB社の対応は不誠実」と感じ、委員会に解決を求めたという。

委員会は同年9月24日、第1回部会を開催し、申立人であるAさんから事情聴取を行った。続いて10月15日には第2回部会を開催、B社から事情聴取を行った。その後11月29日にB社より委員会に対し「入居契約時に説明等が不足していた。入会金・年会費を返金する」との解決提案があった。

Aさんも「解約申し出より1カ月間の部屋利用料については支払う」と納得し、結局16万1480円を返金する、として両者が合意した。

「委員会の目的は契約トラブルの調停ですから、返金について両者が合意した時点で役目を果たしたことになります。しかし、B社より契約時の説明、苦情処理体制などについて聴取を進めていくなかで、B社のシステムは消費者に誤認を与えかねず、改善が求められる、ということがわかってきたのです」（神奈川県消費生活課）

委員会はB社のどのような点を問題視したのだろうか、以下に詳しく見てみることにしよう。

『消費者が誤認するおそれ』と判断

実際には礼金と同じ性格有す

①「敷金礼金ゼロ」の広告。

B社は有名女性タレントを使ったテレビCMなどさまざまなメディアで「敷金礼金ゼロ」と大々的に宣伝している。これを見た消費者は、初期費用がかからず部屋利用料のみで入居できると認識するのは自然なことであるといえる。

しかし、今回の事例を見てもわかるように、実際には入会金や年会費として、部屋利用料の2カ月分以上の支払い義務を入居者に課している。また、入会金額については部屋利用料と連動している。これに加え、入会金・年会費は返還されないという性格をあわせてみると、B社の入会金は一般の賃貸アパート契約の礼金に近いものであるといえる。「敷金・礼金ゼロ」というB社の広告は一般消費者に誤認を生じさせるおそれがある。

②会員制度のあり方

B社では「家賃」ではなく「部屋利用料」という呼称を用いている。これはB社が「会員制システムによる部屋利用契約」という制度を用いているからである。

B社会員になればアパートだけでなくリゾートホテルやスポーツクラブなどの施設利用も優遇されるという。また会員の最大のメリットとしてB社の物件間であれば自由に住み替えが可能であるという。

しかし、アパート利用の入会金ではリゾートホテルやスポーツクラブの利用はできない。また、住み替えについても、入会金に応じて住める地域が限定されており（注・昨年4月にB社は会員制度の変更を行い、地域限定ではなく駅からの距離などに応じて物件を分類し、入会金を設定した）、事実上自由な住み替えができない。

こうしたことも考えると、会員であることの具体的なメリットがほとんど見いだせない。入会金・会費については提供するサービスに見合った額にまで減額される必要があるものと思われると、この報告書ではまとめている。

苦情処理体制の不備も問題視

このほかにも「B社には入居者からの苦情処理体整が整っていない」「B社は宅建業法に基づいた賃貸住宅の媒介契約でないため、重要事項説明の書面交付も契約書の締結も行っていない。契約内容があいまいのまま入居することになる」などといった点について問題があるとし、改善を求めている。

今回の報告書は、委員会が扱った案件についてのリポートであり、この中でまとめられている「B社が改善すべき点」についても、これに基づいて行政指導を行えるなどという強制力を発揮できるものではない。そのため県もB社に対し特に連絡をとったりはしていないという。現在、この報告書は神奈川県庁のホームページ上において公開されている。

この件についてB社に幾度かコメントを求めたところ「担当者が不在」と回答している。

Aさんが入居時に支払った金額

入会金	105,000円	
年会費	25,200円	
保険等サービス代	25,000円	
抗菌施工代	15,750円	
部屋利用料（4月日割り）	21,630円	（4／20～4／30日 11日分）
〃 （5月分）	59,000円	
布団代	11,130円	
キャッシュバック	—50,000円	
計	212,710円	
当初、B社が払い戻した額		
○返金：部屋利用料	32,360円	（5／15～5月31 17日分）
追徴：基本清掃代	29,400円	
差引返金額	2,960円	
最終的に両者が合意した額		
○部屋利用料	21,630円	（4／20～4／30 11日分）
	26,640円	（5／1～5／14 14日分）
計	48,270円	
○返金精算	212,710円	（契約時支払額）
	—2,960円	（一部返金額）
	—48,270円	（部屋利用料）
計	161,480円	（返金額）